

## Uppdragsbeskrivning av ledsagarservice och avlösarservice enligt SoL och LSS

Denna uppdragsbeskrivning omfattar nämndens verksamheter i egen regi (ej entreprenad) där Stockholms stad beslutat att valfrihetssystem ska råda. Uppdragsbeskrivningen syftar till konkurrensneutralitet och innehållet överensstämmer med de krav som ställs på verksamheter som upphandlats enligt Lag (2008:962) om valfrihetssystem. Den egna nämnden ansvarar för uppföljningen gentemot uppdragsbeskrivningen.

### 1. ALLMÄN ORIENTERING

#### 1.1 Valfrihetssystemet

Valfrihetssystemet innebär att den enskilde som får ett biståndsbeslut om en insats som omfattas av denna uppdragsbeskrivning kan välja bland de verksamheter som finns i valfrihetssystemet. Den enskilde väljer mellan kommunala enheter, entreprenader och enskilt drivna verksamheter som är godkända i systemet. Syftet med valfrihetssystemet är att öka utbudet av verksamheter för att skapa valfrihet för den enskilde brukaren.

#### 1.2 Ickevalsalternativ

Lagen om valfrihet (LOV) kräver att kommunen erbjuder ett ickevalsalternativ för den enskilde brukaren som inte kan eller vill välja utförare. Det ska finnas ett i förväg bestämt fullgott alternativ för den som inte kan eller vill göra ett val. Ickevalsalternativet ska vara konkurrensneutralt. I detta valfrihetssystem utgör respektive stadsdelsnämnds entreprenad/egen regi ickevalsalternativet. För de nämnder som varken har entreprenad eller egen regi avseende ledsagarservice/ avlösarservice utgör socialnämndens entreprenad ickevalsalternativet. Om ickevalsalternativet inte kan förmedla ledsagarservice/ avlösarservice som överensstämmer med den enskildes behov ska placerande nämnd genom biståndsbedömaren välja den av övriga utförare inom valfrihetssystemet som denne anser bäst svarar upp mot behovet.

#### 1.3 Ersättning

Kommunfullmäktige i Stockholm fastställer ersättningen till godkända utförare i valfrihetssystemet i samband med fastställande av budget. I ersättningen ingår samtliga kostnader för insatsens utförande såsom personalkostnader, kostnader för resor, administration, IT-kostnader, lokal med mera. Utföraren av ledsagarservice får därutöver en schablonersättning på 6 SEK per timme biståndsbeslutad och utförd ledsagarservice som ska

täcka omkostnader för ledsagarens aktiviteter såsom att gå på bio och café etcetera. Utföraren ansvarar för att ersätta dessa omkostnader och ska ha rutiner för att kunna särskilja och redovisa omkostnaderna.

Om den enskilde planerar att genomföra en aktivitet som medför en högre kostnad för ledsagaren än 300 SEK per tillfälle kan den enskilde ansöka hos sin stadsdelsnämnd om att få omkostnaden ersatt av beställaren. I de fall ansökan beviljas står stadsdelsnämnden för hela omkostnaden.

Minsta ersättning per tillfälle utförd ledsagarservice respektive avlösarservice är den ersättning som utgår för en timme ledsagarservice respektive en timme avlösarservice.

Sent avbokad ledsagarservice/avlösarservice, det vill säga av brukaren avbokad senare än klockan 12:00 dagen före uppdraget är planerat att utföras, ska emellertid också ersättas av beställande nämnd som om uppdraget utförts. Dock ska denna ersättning utgå enligt ersättningsnivån för "Dag". Den sent avbokade tiden ska då anses vara förbrukad om annat inte framgår av biståndsbeslutet.

#### **1.4 Information om utförare**

Alla godkända utförare i Stockholms stads valfrihetssystem får sin verksamhet presenterad på Jämför Service på Stockholms stads hemsida, under "Omsorg om personer med funktionsnedsättning - Avlösarservice eller Ledsagarservice", <http://www.stockholm.se/-/Jamfor/>. Informationen om godkänd utförare och verksamhet är i första hand till Stockholms stads medborgare. Det är av väsentlig betydelse för staden att informationen om utföraren på Jämför Service är korrekt och aktuell.

## **2 AVLÖSAR- OCH LEDSAGARSERVICE ENLIGT SOL OCH LSS**

### **2.1 Avlösar- och ledsagarservice enligt SoL och LSS**

Uppdragsbeskrivningen avser personer som fått biståndsbeslut för ledsagarservice och/eller avlösarservice enligt SoL och LSS.

### **2.2 Målgrupp**

#### Avlösarservice

Med avlösarservice avses vanligen avlösning i det egna hemmet det vill säga att en avlösare tillfälligt övertar omvårdnaden från anhöriga eller andra närstående. Avlösarservice ges både som en regelbunden insats och vid oförutsedda situationer. Det är ofta av stor vikt att avlösarservice kan ges med kort varsel.

Avlösarservice ska kunna ges av utföraren årets alla dagar under alla tider på dygnet. Insatsen beviljas huvudsakligen till barn och unga men även till vuxna eller äldre. Bedömningen görs utifrån individuella behov och syftar till att ge anhöriga och närstående avlastning.

Insatsen ska utformas utifrån den enskildes behov och önskemål. Önskemål vad gäller val av avlösare ska i möjligaste mån tillgodoses. När det gäller anhörig/närstående avlösare ska detta godkännas av biståndshandläggare. Godkännandet ska inhämtas innan rekrytering påbörjas. Föräldrar och syskon till barn med funktionsnedsättning behöver ofta avlösarservice för att kunna genomföra egna aktiviteter, t.ex. studier, fritid, kultur. Avlösarservice kan även vara en förutsättning för att föräldrarna ska kunna ägna sig åt barnets syskon. Familjehemsföräldrar har också rätt till avlösarservice.

Ibland är det angeläget att föräldrarna får vila upp sig utan arbete med omvårdnad av barn. En bedömning görs av hela familjens behov och kompletterande beslut för syskon till barn med funktionsnedsättning kan tas i enlighet med SoL (4 kap. 1 § SoL). I 5 kap. 10 § SoL anges att "socialnämnden ska underlätta för dem som vårdar anhöriga genom att ge dem stöd och avlösning". Den som vårdar en anhörig under större delen av dygnet, har i staden rätt till fyra timmar avlösning per vecka för att få möjlighet till avkoppling och att få komma hemifrån för egna personliga angelägenheter

Vad som är lämplig utbildning för avlösare kan variera. Kunskaper om skilda funktionsnedsättningar är viktig. Den vanligaste kategorin är barnskötare men även vårdbiträde, förskolelärare m.m. kan vara lämpligt. Avgörande är att insatsen utformas individuellt efter de berördas behov och önskemål. Eftersom man arbetar i den enskildes hem är lyhördhet för familjens önskemål nödvändigt. Vidare är det viktigt med god kontinuitet så att familjen inte behöver lära känna och instruera olika avlösare.

I insatsen avlösarservice enligt LSS ingår omvårdnad. I omvårdnaden ligger en skyldighet att ge stöd och hjälp till den enskilde med dagliga behov som den själv inte klarar. Omvårdnaden ska ges med respekt för den enskildes självbestämmande och integritet och den ska vara flexibel utifrån den enskildes behov och önskemål. Omvårdnaden ska ges på ett sådant sätt att den stärker den enskildes tilltro till sin egen förmåga. Nedan ges några exempel på vad omvårdnad konkret kan innebära:

- Hjälp med att äta, dricka och förflytta sig
- Hjälp med att sköta personlig hygien och att klä sig
- Hjälp med att kommunicera, upprätthålla sociala kontakter och bryta isolering
- Hjälp med att göra tillvaron begriplig, förutsägbar och trygg samt hjälp med att planera framåt

#### Ledsagarservice

Insatsen ledsagarservice syftar till att en person med funktionsnedsättning ska kunna leva som andra och delta i samhällets gemenskap. Ledsagarservice är en insats knuten till aktiviteter utanför hemmet. Insatsen ska ge möjlighet att delta i fritidsaktiviteter, i kulturlivet, besöka vänner eller bara promenera. Insatsen kan även tillgodose behov av ledsagning vid exempelvis sjukhusbesök.

Ledsagarservice ska alltid vara individuellt utformad och ha karaktären av personlig service. När det gäller anhörig/närstående ledsagare ska detta godkännas av biståndshandläggare. Godkännandet ska inhämtas innan rekrytering påbörjas. Några generella ramar om högsta antal timmar per månad finns inte. Det individuella behovet avgör när insatsen ska ges samt hur omfattande den ska vara. I utredningsfasen är det viktigt att skaffa sig en bild av behovet av ledsagarservice. Givetvis varierar behovet av ledsagarservice utifrån personens intressen och aktiviteter. Önskemål vad gäller val av ledsagare, ska i möjligaste mån tillgodoses.

Ledsagarservice ska kunna ges av utföraren under årets alla dagar. Insatsen ska utformas på sådant sätt att den är lättillgänglig och stärker den enskildes förmåga att leva ett självständigt liv. Vid behov inkluderar ledsagarservice hjälp med förflyttning, på- och avklädning, hjälp vid toalettbesök, samt måltidssituationer. Ledsagarservice är en social tjänst och några medicinska insatser med sjukvårdsutbildad personal tillhandahålls inte.

Avser ledsagarservicen barn och ungdomar med funktionsnedsättning utgör det behov som går utöver vad som är normalt för ett barn i ifrågavarande ålder grunden för bedömningen av rätten till ledsagning. Till exempel kan det anses ingå i ett normalt föräldraansvar att följa med på en nioårings biobesök medan ledsagare för ett biobesök för äldre ungdomar beviljas om behov och rätt till insatsen föreligger. I bedömningen tas hänsyn till att barnet/den unge ofta har behov att göra erfarenheter tillsammans med någon annan vuxen än sina föräldrar.

Enskilda som har behov av ledsagarservice kan ha omfattande och varaktig funktionsnedsättning. Det kan handla om synskador, fysisk- och/eller psykisk funktionsnedsättning, utvecklingsstörning/autism och kombinationer av funktionsnedsättningar. Det är därför viktigt att det bland personalen hos utföraren finns god kunskap om hur olika funktionsnedsättningar yttrar sig och vilka svårigheter den enskilde kan möta. Vidare är kunskap om tillgänglighet för rullstolsburna i staden av stort värde liksom personer som kan teckenspråk och andra språk än svenska.

För ungdomar är det vanligt med ansökan om ledsagning för olika fritids- och träningsaktiviteter. Det är värdefullt om det i personalen finns personer med olika intressen och av olika ålder och kön.

Om den sökande har personlig assistans enligt LSS/LASS/assistansersättning enligt 51 kap. Socialförsäkringsbalken ingår insatsen ledsagarservice i insatsen personlig assistans och omfattas inte av denna uppdragsbeskrivning. Om den enskilde omfattas av LSS fattas beslut om ledsagarservice enligt 9 § p 3 LSS. Om den enskilde

inte omfattas av LSS men är i behov av insatsen fattas beslut enligt 4 kap. 1§ SoL.

#### *Äldre från 65 år*

Enligt stadens riktlinjer avseende SoL och LSS för äldre är möjligheten till utevistelse en rättighet för alla. Att kunna komma ut från sin bostad är enligt riktlinjerna för många oerhört betydelsefullt. Promenader är också en viktig förebyggande insats som på sikt kan motverka ökat vårdbehov. Den som inte klarar att själv komma ut, kan få hjälp med promenader i form av hemtjänst. Ledsagning i form av hemtjänst kan beviljas i de fall den enskilde inte själv klarar att ta sig till t.ex. läkare eller för t.ex. bankbesök. Utöver ovanstående kan ledsagning också beviljas för särskilda ändamål, t.ex. besök på teater, konsert, kyrkogård etc. För denna form av ledsagning kan särskilt beslut fattas om den enskilde önskar en annan utförare av insatsen än ordinarie hemtjänstpersonal. Ledsagning kan även beviljas inom ramen för hemtjänstbeslut. Denna typ av ledsagning utförs av hemtjänstutförare och inkluderas inte i detta valfrihetssystem. Exempel på insats som exkluderas i detta valfrihetssystem men som kan ingå i ledsagning inom ramen för hemtjänst är den enskildes inköp av dagligvaror.

### **2.3 Skyldighet att ta emot uppdrag**

Utföraren ska ta emot varje person i målgruppen som fått biståndsbeslut för avlösar- och/eller ledsagarservice och som omfattas av denna uppdragsbeskrivning, bor inom stadsdelsnämndsområdet, och som valt utföraren. Utförare som har kapacitetstak tar emot nya uppdrag i mån av plats.

Utföraren tar även emot personer som bor i andra stadsdelsnämndsområden: Här kan nämnden lägga till eventuellt andra stadsdelsnämndsområden. Annars skriv "Nej"

### **2.4 Byte av utförare**

Den enskilde har rätt att byta till en annan utförare. Biståndshandläggaren meddelar utföraren bytet av utförare.

## **3 KRAV PÅ UTFÖRAREN**

### **3.1 Enhetschef med ansvar för den dagliga driften**

Varje verksamhet ska ha en "enhetschef", en person som utför, fördelar och leder det dagliga arbetet i verksamheten och som har god kännedom om de enskilda och deras behov.

#### Ansvarsområden

Enhetschefen som ansvarar för den dagliga driften och ledningen ska ansvara bland annat för

att:

- arbetet organiseras så att den enskilde individen erhåller biståndsbeslutad ledsagarservice/avlösarservice
- verksamheten kännetecknas av god etik och ett respektfullt bemötande
- personal med lämplig utbildning och erfarenhet rekryteras och introduceras

- personalens behov av handledning tillgodoses
- personalens behov av kompetensutveckling bevakas och tillgodoses
- en god arbetsmiljö upprättas både på kontoret och i "fält" för ledsagarservice/avlösarservice
- rutiner finns för att hantera synpunkter, klagomål och konflikter
- verksamheten planeras, utvecklas och utvärderas
- verksamheten utvecklas i takt med ny lagstiftning, ny forskning och resultat från tillsyn/uppföljning

Enhetschefen ska dagligen vara tillgänglig för ledsagare och/eller avlösare för handledning och stöd.

Om enhetschefen har en/flera biträdande enhetschefer ska det finnas en kortfattad skriftlig beskrivning på den biträdande enhetschefens kompetens och den inbördes arbets- och ansvarsfördelningen.

I de fall utföraren har mer än en kontorslokal med verksamhet inom detta valfrihetssystem med en eller flera enhetschefer eller biträdande enhetschefer ansvariga för den dagliga driften ska det finnas en skriftlig beskrivning hur arbetet organiseras så att ovan angivet krav avseende enhetschefens tillgänglighet för ledsagare och avlösare uppfylls.

#### Kompetens

Av sökande namngiven enhetschef/enhetschefer ska ha dokumenterad adekvat högskoleutbildning, motsvarande sociala omsorgslinjen, socionomexamen eller högskoleutbildning till paramedicinare. Namngiven enhetschef/enhetschefer ska vidare var för sig under de senaste tio åren ha erfarenhet av motsvarande minst 36 månaders yrkeserfarenhet på heltid inom verksamhetsområdet med stöd och service för personer med funktionsnedsättning som vårdare, personlig assistent, paramedicinare, biståndshandläggare eller som arbetsledare/chef.

Med yrkeserfarenhet från verksamhetsområdet menas här erfarenhet från verksamheter som ger stöd och service till målgruppen, till exempel LSS-verksamheterna bostad med särskild service, korttidshem, daglig verksamhet, läger- och kolloverksamhet. Det kan också vara erfarenhet som personlig assistent eller erfarenhet från SoL-insatserna bostad med särskild service eller dagverksamhet för personer med psykiska funktionsnedsättningar.

Enhetschef/enhetschefer som utövar den dagliga driften och ledningen ska var för sig ha efterfrågad kompetens.

Enhetschefens utbildning och krav på enhetschefens tid i verksamheten gäller vid ansökan från och med 2015-02-17 och vid all nyrekrytering av enhetschefer från och med detta datum. Fram till detta datum gäller de krav som gällt för valfrihetssystemet under år 2014.

### **3.2 Personal**

Utföraren ska tillhandahålla den personal som är nödvändig för att bedriva verksamheten. Utföraren ska kunna erbjuda personal med adekvat utbildning, det vill säga gymnasie- eller YH-utbildning för de brukare som har behov av det. Personalen ska behärska svenska språket i tal och skrift. Staden ska ha rätt att ta del av utdrag ur brottsregister rörande utförarens personal om staden anser detta motiverat i den utsträckning som följer av lag.

Utföraren ska under avtalstiden ha ett strukturerat system för introduktion av nyanställda som ska inkludera utbildning i funktionsnedsättningar, ledsagning med rullstol, lyft- och förflyttningsteknik, första hjälpen samt hjärt- och lungräddning under minst motsvarande två heldagar.

För anställning av anhörig eller närstående ska utföraren inhämta Beställarens godkännande innan rekrytering påbörjas.

### **3.3 Bemanning**

Utföraren ska ha tillräckligt med personal så att uppdrag utförs enligt beställning under uppdragstiden. Personalen ska tjänstgöra så att resurserna utnyttjas effektivt utan att göra avkall på kvaliteten i de utlovade tjänsterna eller den enskildes säkerhet och trygghet. Utföraren ska säkerställa kvaliteten i utförandet av beställningen vid personalens frånvaro på grund av sjukdom, semestrar etc.

Utföraren ska ha ett system för vikarietäckning från och med dag 1. Undantag från kravet på vikarietäckning från dag 1 kan vara om insatsen kräver ledsagare/avlösare med särskild/specifik kompetens.

Utföraren garanterar att bemanningen är tillräcklig så att samtliga uppdrag utförs enligt beställning till avtalad kvalitet.

### **3.4 Kompetensutvecklingsplan**

Utföraren ska ha en plan för en kontinuerlig kompetensutveckling av personalen som även inbegriper en för uppdraget relevant vidareutbildning och extern handledning. Utföraren ska aktivt följa utvecklingen inom sitt verksamhetsområde vad gäller lagstiftning, metodutveckling och ansvarar för att personalen har aktuell kunskap.

### **3.6 Ledningssystem för systematisk uppföljning av verksamheten**

Utföraren ska ha ett väl fungerande ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete i enlighet med Socialstyrelsens författningssamling och allmänna råd. Ledningssystemet ska användas för att kontinuerligt utveckla och långsiktigt säkra verksamhetens kvalitet och för att planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten.

Ledningssystemet ska ta hänsyn till verksamhetens innehåll så att verksamheten uppfyller de krav och mål för var tid gällande lagar och andra föreskrifter för verksamheten, samt beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter. Utföraren ska minst en gång per år utvärdera resultat av verksamheten och ta



hand om och utreda klagomål, avvikelser och synpunkter, samt göra förbättringar.

Utföraren ska använda ILS som är stadens system för integrerad ledning och uppföljning av verksamhet och ekonomi. ILS-webben ska användas för att planera, följa upp och utveckla verksamheterna.

### **3.7 Miljöarbete**

Stockholms stad har ett aktivt miljöarbete i strävan att uppnå ett effektivt och fungerande kretslopp. En del i detta arbete är att se till att Stockholms stads utförare så långt det är möjligt deltar i arbetet med att minska den negativa påverkan av naturens tillgångar. Utföraren ska ha en beskrivning av hur miljöarbetet sker inom organisationen och hur negativ miljöpåverkan vad gäller miljöavfall och energianvändning övervakas och så långt som möjligt elimineras.

### **3.8 Kontorslokal**

Utföraren ska ha minst en kontorslokal inom Stockholms stad tillgänglig för enskild med funktionsnedsättning. Kravet på att kontorslokalen ska vara belägen inom Stockholms stad gäller från och med 2016-01-01.

### **3.9 Underleverantör**

Underleverantörer kan anlitas för att utföra vissa uppgifter. Underleverantör måste alltid upphandlas enligt Lagen om offentlig upphandling (LOU). Vid anlitage av underleverantör eller byte av underleverantör ankommer det på utföraren att informera alla berörda, inklusive de enskilda, om den nye underleverantören.

## **4 KRAV PÅ TJÄNSTEN**

### **4.1 Allmänna krav på verksamheten**

Utföraren ska åta sig att arbeta så att SoL och LSS kvalitetskrav uppfylls för den enskilde avseende ledsagarservice och/eller avlösarservice. Verksamheten ska bedrivas med utgångspunkt från Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Kraven är de samma för båda insatserna ledsagarservice och avlösarservice om annat inte anges i uppdragsbeskrivningen. Vad som kännetecknar god kvalitet varierar från person till person. Insatsen till den enskilde ska utgå från de aspekter som lyfts fram i förfrågningsunderlaget. Insatsen ska utföras utifrån vid var tid gällande författning samt de föreskrifter och allmänna råd som Socialstyrelsen utfärdar.

Verksamheten ska:

- ha tydliga mål och ett strukturerat arbetssätt som leder framåt för den enskilde så att mål och delmål i beställningen uppnås.
- vara individuellt utformad och anpassad till den enskildes behov, förutsättningar och önskemål.
- präglas av respekt, självbestämmande och delaktighet.
- vara meningsfull och utvecklande så att den enskilde ges möjlighet att leva som andra och så självständigt som möjligt.



- stödja den enskilde till att utnyttja sin kognitiva och sociala förmåga.
- främja den enskildes delaktighet i samhället.

#### **4.2 Biståndsbeslut och start för utförande av insats**

Stockholms stad fattar biståndsbeslut med insats och omfattning av insats som den enskilde är beviljad. Ett nytt biståndsbeslut krävs för att utföraren ska få påbörja en insats på nytt om den enskildes biståndsbeslut har löpt ut.

När den enskilde har valt utförare skickar beställaren en beställning till vald utförare där insats och mål framgår samt beräknad tid för uppdraget. Beställningen skickas elektroniskt genom Stockholms stads sociala verksamhetssystem, Paraplysystemet. Beslut om bistånd måste ha fattats av en handläggare på en beställande nämnd för att insatsen ska få påbörjas.

Utföraren ska utan dröjsmål meddela beställaren om beställningen godkänns eller inte i Stockholms stads sociala verksamhetssystem, Paraplysystemet. Vid behov kontakta beställaren direkt.

#### **4.3 Bemötande, trygghet och inflytande**

##### **Gott bemötande, respekt och integritet**

Ledsagning/avlösning ska genomsyras av gott bemötande. Gott bemötande handlar om att visa respekt för en annan människa. Varje människa är en unik individ med egna förutsättningar och behov. Den enskildes integritet får inte kränkas. Utifrån beställningen ska insatserna utföras enligt den enskildes önskemål.

För att få ytterligare vägledning om vad staden anser allmänt är önskvärt om gott bemötande vid funktionsnedsättning rekommenderas att utföraren tar del av "Bemötandeguiden" som finns tillgänglig på <http://www.stockholm.se/Fristaende-webbplatser/Fackforvaltningssajter/Socialtjanstforvaltningen/Bemotandeguiden/>

##### **Trygghet och kontinuitet**

Den enskilde ska kunna känna trygghet med den personal och med de tjänster som utförs. Den enskilde ska kunna lita på att hans eller hennes behov av service och omsorg blir tillgodosedda. En viktig förutsättning för att den enskilde ska uppleva trygghet är att service utförs med hög kvalitet och kontinuitet. Insatserna ska därför ges med hög personal- och tidskontinuitet.

##### **Inflytande och självbestämmande**

Den enskilde ska ges inflytande över insatsernas utformning och tider när insatserna ska ges. Insatsens innehåll ska därför utformas tillsammans med den enskilde så att han eller hon har möjlighet att påverka och bestämma. Ett reellt inflytande över ledsagning/avlösning är en förutsättning för självbestämmande. Exempelvis ska ledsagaren möta den enskilde på den plats som

denne önskar inom Stockholms stad och där ska ledsagningen starta.

#### **4.4 Arbetsmiljö och säkerhet**

Utföraren ska ansvara för att verksamheten med rutiner kontinuerligt utvecklas så att arbetsmiljön och säkerheten för brukare och personal är god.

#### **4.5 Beställning och genomförandeplan**

Stockholms stad fattar biståndsbeslut med insats och omfattning av insats som den enskilde är beviljad. Biståndsbeslut är en förutsättning för beställning. Beställningen ska vara skriftlig och tidsbestämd. När den enskilde fått ett biståndsbeslut och valt utförare, kontaktar den ansvarige biståndshandläggaren den utförare som den enskilde valt och gör en formell beställning (avrop) och en precisering av beställningen. Beställningen sker elektroniskt via ParaSoL. Beställningen ska vara så utformad att det klart och tydligt framgår vilka insatser som ska utföras och vilka mål och delmål som gäller. Beställaren preciserar vad den enskilde ska få stöd med samt önskade uppnådda mål och delmål så att utföraren får en tydlig bild av vad stödet ska leda till. Utföraren ska utan dröjsmål acceptera beställningen via ParaSoL och ska kunna utföra uppdraget med början senast inom sju dygn efter brukarens bokning. Utföraren ska omedelbart underrätta beställaren om beställningen av någon anledning behöver revideras.

Med utgångspunkt i beställningen upprättar utföraren en genomförandeplan tillsammans med den enskilde och eventuellt förordnad ställföreträdare. Utföraren ska tillsammans med den enskilde bland annat svara på frågorna hur (arbetssätt) insatsen ska genomföras och när den ska genomföras och hur mål och delmål ska uppnås. Arbetssättet (hur) ska vara beskrivet på sådant sätt att det går att följa upp. Det ska även framgå på vilket sätt den enskilde har utövat inflytande i planeringen, att den enskilde har informerats om verksamhetens klagomålshantering samt när och hur genomförandeplanen ska följas upp. Utföraren ska se till att genomförandeplanen godkänns av den enskilde främst genom underskrift.

Genomförandeplanen ska vara beställande stadsdelsnämnd tillhanda senast 15 dagar efter påbörjad insats. Stockholms stads sociala verksamhetssystem, Paraplysystemet, tillåter beställaren och utföraren att skicka och acceptera beställning och genomförandeplan elektroniskt i systemet. Genomförandeplanen ska upprättas i ParaSoL.

Utföraren ska löpande följa upp arbetssätten för att uppnå överenskomna mål och delmål i genomförandeplanen. Utifrån den enskildes förändrade behov eller i övrigt förändrade förutsättningar ska utföraren i samråd med beställaren anpassa och revidera genomförandeplanen. Utföraren ska omedelbart underrätta beställaren om insatserna för den enskilde innebär så stora förändringar att beställningen och eller

genomförandeplanen måste revideras. Den ska följas upp löpande och revideras samt förvaras på ett betryggande sätt (brandsäkert arkivskåp).

Beställning och genomförandeplan är en del av den lagstadgade dokumentationen. Vid uppföljning av insats ska beställning och genomförandeplan utvärderas. Utföraren ska följa upp det arbetssätt som valts för att nå den enskildes mål och delmål.

#### **4.6 Rutiner**

Utföraren ska ha de rutiner som krävs för att verksamheten ska var säker och välfungerande. Med rutiner avses dokumenterade beskrivningar av arbetssätt eller metod enligt gällande lagar och Socialstyrelsens föreskrifter som är tillgängliga och kända av all personal, till exempel rutin för att barnperspektivet beaktas vid utförande av insatser och rutin för anmälningsskyldighet enligt 14 kap 1 § SoL. Utförarens rutiner ska vara tillgängliga vid stadens uppföljning.

#### Egna medel

Utgångspunkten är att den enskilde själv, dennes god man eller förvaltare, hanterar de privata medlen. Om de privata medlen hanteras av Utföraren ska rutiner finnas för detta. Utförarens rutiner ska omfatta:

- skriftlig överenskommelse med den enskilde, god man eller förvaltare.
- intern kontroll.

- vilka åtgärder som vidtas vid misstanke om oegentligheter. I undantagsfall får utföraren hantera den enskildes privata medel, mindre summor, nycklar eller andra värdesaker. Rutiner ska då finnas som omfattar skriftlig överenskommelse med den enskilde och eller förordnad ställföreträdare, separat redovisning och separat förvaring

#### **4.7 Bokning av ledsagarservice och/eller avlösarservice**

Den enskilde ska minst ha möjlighet att boka/avboka ledsagarservice/avlösarservice;

- dels via bemannad telefon med telefontid; årets alla vardagar 09:00 – 11:30,
- dels via röstbrevlåda,
- samt via e-post.

#### **4.8 Utdrag ur belastningsregistret**

Utförare av ledsagarservice och avlösarservice för barn och ungdomar omfattas av lag (2010:479) om registerkontroll av personal som utför vissa insatser åt barn med funktionshinder. Utföraren ska garantera att personalen genomgått registerkontroll. Staden ska ha rätt att ta del av utdrag ur belastningsregistret rörande utförarens personal om staden anser detta motiverat.

#### **4.9 Lex Sarah**

All personal ska känna till skyldigheten att medverka till god kvalitet samt rapportera missförhållanden och påtaglig risk för missförhållanden enligt Lex Sarah. Nämnden som utföraren tillhör ansvarar för att all personal känner till skyldigheten att

rapportera missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande enligt SoL och LSS. Utföraren ska i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2011:5 och SOSFS 2013:16 samt stadens riktlinjer för Lex Sarah och den egna nämndens rutiner ha skriftliga rutiner för hur skyldigheten att rapportera, utreda, avhjälpa och undanröja missförhållanden och risker för missförhållanden ska fullgöras.

#### **4.10 Muta - gåva**

Enligt 10 kap 5 § a brottsbalken kan arbetstagare eller den som utövar uppdrag dömas för tagande av muta om denne tar emot gåva eller löfte om gåva eller begär en otillbörlig förmån för utföra sitt arbete. Detta gäller också efter anställningen har upphört och till exempel mottagande av förmån genom testamente. Det ställs särskilt höga krav inom omsorgsområdet, där utrymmet för att ta emot gåvor är mycket litet, men undantagsvis kan det accepteras att gåvor som enklare blommor, kakor eller choklad får tas emot. Utföraren ansvarar för att ha rutiner rörande detta och att all personal är informerad om förbud att ta emot gåvor eller förmån. Utföraren ansvarar också för att vidta åtgärder om personalen bryter mot detta förbud.

#### **4.11 Anhörigstöd**

Stockholms stad har tagit fram ett program för stöd till anhöriga. I programmet listas följande fyra (4) mål:

1. Anhöriga känner sig bemötta med respekt och som en kompetens samarbetspartner i den verksamhet som den närstående har kontakt med.
2. Anhöriga har stöd för egen del för att förebygga ohälsa och minska den fysiska och psykiska belastningen.
3. Anhöriga har kunskaper om sina rättigheter.
4. Anhöriga har kunskaper om den närståendes rättigheter.

Utföraren ska arbeta på ett sådant sätt att målen i stadens program för stöd till anhöriga uppnås. Utföraren ska ha:

1. skriftlig rutin för hur samverkan sker med anhöriga till exempel kring informationsutbyte och delaktighet.
2. skriftlig rutin för hur man uppmärksammar att anhöriga själv behöver stöd.

#### **4.12 Anslutning till Stockholms stads sociala verksamhetssystem - Paraplysystemet**

Utföraren ska använda Stockholms stads sociala system för dokumentation, Paraplysystemet. Systemet medger bl.a. att beställning och genomförandeplan accepteras och skickas elektroniskt i systemet mellan parterna.

#### **4.13 Utförarrapportering**

Utföraren ska i Paraplysystemet registrera genomförandeplan och antalet utförda timmar per individ, specificerat på dagtid, kvällstid, natt, helg och storhelg. Registrerade utförda timmar ska utgöra underlag för fakturering, och underlag för stadens statistik.

#### **4.14 Dokumentation och gallring**

Utföraren ansvarar för att dokumentationen sker i enlighet med bestämmelser i SoL och LSS och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2014:5 "Dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS". Genomförandeplanen ska beskriva hur den beviljade insatsen ska genomföras praktiskt och hur målen med insatsen ska uppnås.

Den fortlöpande dokumentationen kan innehålla uppgifter om: Särskilda omständigheter kring den enskilde som har betydelse för hur beslutet ska utföras och målen uppnås. Om insatserna avviker från det som överenskommit och vad detta beror på. Kontinuerliga sammanfattningar av utförda insatser om inget av ovanstående inträffat eller dokumenterats.

Utföraren ska dokumentera bokningar och avbokningar med dag, tid, uppdrag, samt namn på den enskilde och namn på ledsagaren eller avlösaren.

All dokumentation som rör enskild ska förvaras på ett betryggande sätt. Beträffande utlämnande av handling hänvisas till 7 kap 4 § SoL och 23 b § LSS. Vid överlämnande av dokumentation till staden ansvarar utföraren för inhämtande av den enskildes medgivande. Vidare åligger det utföraren att - efter inhämtande av den enskildes medgivande - tillse att stadsdelsnämnden, stadens inspektörer och revisorer får tillgång till de uppgifter som är nödvändiga för stadens uppföljningsarbete och kvalitetssäkring. Utförardokumentationen ska under hela avtalstiden ske i ParaSoL och i enlighet med bestämmelser i SoL och LSS och enligt Socialstyrelsen föreskrifter och allmänna råd.

Enskilda utförare är skyldiga att följa de bestämmelser om dokumentation som finns i lagen. Av detta följer att även om dokumentationen förs i stadens datasystem så äger respektive utförare själva dokumentationen. För att den ska bli tillgänglig för staden krävs den enskildes medgivande.

Utföraren är skyldig enligt lag att dokumentera utförandet av insatsen. Utföraren ska svara för att all dokumentation och gallring sker i enlighet med för var tid gällande lagar, förordningar och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Dokumentationen ska möjliggöra en systematisk uppföljning av den enskildes utveckling. Den individuella genomförandeplanen ska regelbundet följas upp och insatserna vid behov kompletteras och förändras och avvikelser från planen dokumenteras.

Dokumentationen ska föras i Stockholms stads digitala dokumentationssystem Paraplyet och ParaSol. Utföraren ska förvara handlingar rörande den enskildes personliga förhållanden på ett betryggande sätt så att obehöriga ej kan få tillgång till handlingarna. Med förvaring på betryggande sätt menas inlåsta i ett brandsäkert arkivskåp. Utföraren ska om inte annat följer av lag, snarast efter det att den enskilde inte längre är inskriven eller på annat sätt aktuell för insatsen eller efter begäran från

beställaren, lämna över all dokumentation om den enskilde till beställaren. Beställaren har rätt att, under förutsättning att den enskilde medger det, ta del av material som rör den enskilde. Utföraren ska efter två (2) år efter sista anteckningen överlämna all dokumentation om den enskilde till den Beställaren.

#### **4.15 Förändrat insatsbehov**

Om den enskildes behov av insatser förändras i sådan grad att biståndsbeslutet kan behöva omprövas ska utföraren omgående kontakta stadsdelsnämndens biståndshandläggare. Förändringen av den enskildes behov ska framgå av utförarens dokumentation. Det ingår också i utförarens uppdrag att omgående meddela biståndshandläggaren om en person som har rätt till ledsagning/avlösning är inlagd på sjukhus eller om denne har avlidit.

#### **4.16 Skyldighet att meddela biståndshandläggare**

Om utföraren initialt eller under uppdragets gång inte har den specialkompetens som krävs för den enskildes ledsagning/avlösning ska utföraren omgående meddela detta till biståndshandläggaren. Med specialkompetens menas här exempelvis kompetens avseende främmande språk, teckentolkning, tandemcykling för synskadade eller liknade.

#### **4.17 Hitta och jämför service**

Stockholms stads valfrihetssystem innebär att det är den enskilde som väljer vilken utförare han/hon vill ska utföra den biståndsbedömda insatsen. Alla utförare som ingår i Stockholms stads valfrihetssystem ska ha sin verksamhet på "Hitta och jämför service". Utföraren ska utse en person i sin organisation som ansvarar för att löpande kontrollera att informationen om utföraren och verksamheten på "Hitta och jämför service" är korrekt och aktuell.

Mer information om "Hitta och jämför service" besök webbplatsen [www.stockholm.se/-/Jamfor/](http://www.stockholm.se/-/Jamfor/). Informationen är i första hand till Stockholms stads medborgare. För insatsen avlösar- och ledsagarservice presenteras utföraren och verksamheten under rubriken Omsorg om personer med funktionsnedsättning.

#### **4.18 Samverkan mellan utföraren, beställaren och övriga myndigheter**

Syftet med de beslutade insatserna uppnås lättare om det råder ett gott samarbetsklimat mellan utförare och beställare. Samarbetet är beroende av om man lyckas skapa en förtroendefull relation mellan parterna. Det bygger på att parterna är överens om hur ansvaret och arbetsuppgifterna ska fördelas. En viktig del i detta är utbytet av information.

Beställaren ger utföraren den information som behövs för att utföraren ska kunna fullgöra sitt uppdrag.

Utföraren förbinder sig att i alla frågor som rör insatsen samarbeta med beställaren.

Beställare och utförare ska, när insatsen påbörjas, komma överens om former för det fortsatta samarbetet, arbetsfördelning och mötesfrekvens.

Utföraren förbinder sig att vid behov delta vid samverkansmöten såsom vårdplanering, upprättande av individuell plan enligt 2 kap 7 § SoL, uppföljningar med mera. Utföraren ska samverka med andra myndigheter såsom exempelvis landstinget så att den enskildes bästa tillgodoses. Utföraren ska även samverka med anhöriga och eventuellt förordnad ställföreträdare.

Utföraren har skyldighet att följa träffade överenskommelser mellan Stockholms stad och andra huvudmän såsom till exempel Stockholms läns landsting.

Utföraren ansvarar för att inhämta den enskildes samtycke så att relevant information kan delas med berörda myndigheter.

#### **4.19 Uppföljning**

Stockholms stad följer upp verksamheten både på individ- och avtalsnivå. Beställaren kommer löpande att följa upp utlovad kvalitet. I denna uppgift ingår att följa upp och utvärdera hur utförare möter uppdragsbeskrivningen. Utföraren ska på alla sätt medverka till och underlätta uppföljningarna genom att tillhandahålla uppgifter om bland annat tillstånd, ekonomi, personal, kvalitetsledningssystem och rutiner, dokumentation, samverkan och annan relevant information om verksamheten och verksamhetens utförande. Vid begäran ska utföraren överlämna verksamhetens årliga verksamhetsberättelse.

Stockholms stads revisorer, inspektörer och av kommunen fristående konsult äger rätt att i kommunal regi kontrollera och utvärdera verksamheten. Utföraren förbinder sig att aktivt medverka vid, bereda insyn och underlätta deras arbete.

Utföraren ska en gång per år medverka till att Stockholms stads brukarundersökning kan genomföras. Utföraren ska på begäran lämna uppgifter som efterfrågas av Socialstyrelsen, Sveriges Kommuner och Landsting, Statistiska Centralbyrån med flera som hänvisats till utföraren av Stockholms stad.

Både planerade och oplanerade uppföljningsbesök kan förekomma. Vid planerade besök förutsätts att utföraren representeras av en ansvarig med god insikt i verksamheten. Beställaren ska vid uppföljning äga tillträde till de lokaler där verksamheten bedrivs. Parterna ska vid behov träffas för genomgång av verksamheten och uppdrag. Både individ- och verksamhetsuppföljningen dokumenteras.

### **5 ÖVRIGA VILLKOR**

#### **5.1 Ändring och tillägg**

Kommunfullmäktige i Stockholms stad kan besluta om att under uppdragstiden ändra ersättning, krav på tjänst och krav på utförare. Sådana ändringar görs i uppdragsbeskrivningen och nya mallar publiceras på Intranätet



(<https://samarbete.stockholm.se/sites/JUPP/SitePages/Startsida.aspx>). Ersättningen till utföraren gäller från dagen då Kommunfullmäktige i Stockholms stads budget träder i kraft.

### **5.2 Lagstiftning och föreskrifter**

Utföraren ska iaktta och efterleva gällande lagar, avtal och föreskrifter som gäller för de uppdrag som ska utföras enligt denna uppdragsbeskrivning. Anlitar utföraren underentreprenör förbinder sig utföraren att av denne avkräva motsvarande utfästelse. Verksamhetens utförande ska ske enligt vetenskap och beprövad erfarenhet. Utföraren ska i principiella frågor som till exempel jämställdhet, integration, insatser mot våld och främlingsfientlighet, ha en inriktning som ligger i linje med Stockholms stads riktlinjer och policys.

### **5.3 Uppföljning**

Staden har rätt att kontrollera och följa upp verksamheten. Staden ska för detta ändamål äga tillträde till de lokaler där verksamheten bedrivs samt få tillgång till sådana uppgifter om verksamheten som staden anser vara erforderliga.

### **5.4 Meddelarfrihet**

Personal som är anställd i verksamheten har den meddelarfrihet som råder för offentligt anställd personal. Det åligger utföraren att informera berörd personal om den meddelarfrihet som råder i verksamheten.

### **5.5 Arbetsgivaransvar**

För anställning av anhörig eller närstående ska utföraren inhämta Beställarens godkännande innan rekryteringen påbörjas. Utföraren garanterar att kraven på personalens kompetens uppfylls och att personalen får kontinuerlig kompetensutveckling som omfattar relevant vidareutbildning och extern handledning. Utföraren garanterar att bemanningen är tillräcklig så att samtliga uppdrag utförs enligt beställning till avtalad kvalitet.

Personalen ska vid begäran kunna uppvisa en fotolegitimation eller liknande som visar att personen är anställd hos utföraren. Utföraren förbinder sig att förebygga skador som kan drabba personal, brukare, anhöriga och utomstående.

### **5.6 Sekretess**

Verksamheten lyder under den sekretess som råder för kommunal bedriven socialtjänst (26 kap. 1 OSL – Socialtjänstsekretess).

## **6 STADSELSNÄMNDENS SPECIFIKA KRAV PÅ VERKSAMHETEN**

Här kan nämnden lägga till eventuella krav. Annars skriv "Inga"